

**КОНТРОЛЬНЫЙ ЭКЗЕМПЛЯР**

**РЕСПУБЛИКАНСКОЕ УНИТАРНОЕ ПРЕДПРИЯТИЕ**  
«Республиканский центр охраны труда Министерства труда и социальной защиты  
Республики Беларусь»

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор  
Государственного предприятия  
«РЦСТ Минтруда и соцзащиты»

  
А.Н. Гоменюк

03 2022 г.



**ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА**  
**ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ С ЖАЛОБАМИ И АПЕЛЛЯЦИЯМИ**  
**ДП ОСП 01-2022**

Дата введения 01.03.2022

Редакция 01

**2022 год**

Государственное предприятие «РЦОТ Минтруда и соцзащиты» Орган по сертификации продукции	Порядок обращения с жалобами и апелляциями	Редакция 01
	ДП ОСП 01-2022	Лист 2
		Листов 8

## СОДЕРЖАНИЕ

1 Область применения .....	3
2 Нормативные ссылки .....	3
3 Термины и определения .....	3
4 Порядок обращения с жалобами и апелляциями .....	3
4.1 Рассмотрение жалоб .....	4
4.2 Рассмотрение апелляций .....	5
Лист регистрации изменений .....	7
Лист ознакомления .....	8

Изменение №	Дата внесения изм.	Подпись и Ф.И.О. ответственного за СМ

Государственное предприятие «РЦОТ Минтруда и соцзащиты» Орган по сертификации продукции	Порядок обращения с жалобами и апелляциями	Редакция 01
	ДП ОСП 01-2022	Лист 3
		Листов 8

## 1 Область применения

Настоящая документированная процедура устанавливает порядок обращения с жалобами апелляциями в органе по сертификации продукции Государственного предприятия «РЦОТ Минтруда и соцзащиты» (далее - орган по сертификации).

Документированная процедура обязательна для применения всеми сотрудниками органа по сертификации.

## 2 Нормативные ссылки

В настоящем положении использованы ссылки на следующие документы:

ГОСТ ISO/IEC 17065-2013 (ISO/IEC 17065:2012, IDT) «Оценка соответствия. Требования к органам по сертификации продукции, процессов и услуг»

Положение о Совете по сертификации

Положение о Комитете по защите беспристрастности

## 3 Термины и определения

Апелляция – официальное обращение заявителя на проведение сертификации, владельца сертификата в орган по сертификации о пересмотре решения, принятого органом по сертификации в отношении этого заявителя на проведение сертификации, владельца сертификата.

Жалоба – выражение неудовлетворенности деятельностью органа по сертификации со стороны какого-либо лица или организации с ожиданием ответа.

## 4 Порядок обращения с жалобами и апелляциями

Орган по сертификации имеет общедоступный документированный процесс управления жалобами и апелляциями в соответствии с требованиями ГОСТ ISO/IEC 17065.

Потребители услуг органа по сертификации могут фиксировать свои жалобы и апелляции следующим образом:

- в виде записи в Книге замечаний и предложений;
- в письменной форме в виде писем, заявлений, жалоб, обращений и т.п.

Любая поступившая в адрес органа по сертификации, в т.ч. и в электронном виде, жалоба или апелляция подлежит регистрации как входящая корреспонденция, кроме жалобы или апелляции зафиксированной в Книге замечаний и предложений.

Изменение №	Дата внесения изм.	Подпись и Ф.И.О. ответственного за СМ

Государственное предприятие «РЦОТ Минтруда и соцзащиты» Орган по сертификации продукции	Порядок обращения с жалобами и апелляциями	Редакция 01
	ДП ОСП 01-2022	Лист 4
		Листов 8

Жалобы и апелляции рассматриваются в установленные законодательством Республики Беларусь сроки. Ответственные за рассмотрение жалобы или апелляции не должны иметь отношения к предмету жалобы или апелляции.

Орган по сертификации несет ответственность за сбор и проверку всей необходимой информации (насколько это возможно) для принятия решения в отношении жалобы или апелляции.

Орган по сертификации предпринимает все соответствующие действия, необходимые для удовлетворения жалобы или апелляции.

#### 4.1 Рассмотрение жалоб

Жалобы могут поступать как от организаций-заявителей, так и от других заинтересованных сторон (например, потребителя продукции (работ в строительстве) организации-заявителя, организаций, государственных надзорных (контролирующих) органов и др.).

Подача жалобы не приостанавливает действие принятого решения.

Срок подачи жалобы по сертифицированному объекту оценки соответствия в орган по сертификации ограничивается сроком действия сертификата соответствия.

Поступившая жалоба обрабатывается ответственным за регистрацию входящей корреспонденции (ведение Книги замечаний и предложений) и передается руководителю организации на рассмотрение.

Руководитель организации или лицо его заменяющее определяет, относится ли жалоба к деятельности органа по сертификации.

Если жалоба не относится к деятельности органа по сертификации, то её податель письменно уведомляется об этом.

Если жалоба относится к деятельности органа по сертификации, она передается начальнику отдела сертификации продукции (ставится соответствующая резолюция), который назначает ответственного исполнителя (в виде резолюции) за рассмотрение жалобы и разработку мероприятий.

Если жалоба касается сертифицированного заказчика, то она в течение 3 рабочих дней перенаправляется заказчику, о чем податель жалобы информируется письменно.

Ответственный за рассмотрение жалобы анализирует информацию и документацию, относящуюся к предмету жалобы, полученную от организации-заявителя (других заинтересованных сторон) с целью оценки достоверности предоставленной информации.

По запросу подателя жалобы, предоставляется информация о ходе её рассмотрения.

При необходимости орган по сертификации может провести повторный анализ материалов по сертификации организации-заявителя. При этом орган

Изменение №	Дата внесения изм.	Подпись и Ф.И.О. ответственного за СМ

Государственное предприятие «РЦОТ Минтруда и соцзащиты» Орган по сертификации продукции	Порядок обращения с жалобами и апелляциями	Редакция 01
	ДП ОСП 01-2022	Лист 5
		Листов 8

по сертификации обеспечивает необходимую конфиденциальность по отношению к подателю и предмету жалобы.

Рассмотрение материалов по жалобе производится Советом по сертификации, действующем в соответствии с Положением о Совете по сертификации. Руководитель органа по сертификации обеспечивает, чтобы персонал, принимающий решение по жалобе, не участвовал в аудитах и принятии решения по сертификации, а также не предоставлял консультирование или не работал у заказчика (заявителя) в течение последних двух лет.

Для вынесения решения по жалобе на Совет по сертификации представляют следующие документы:

- жалоба;
- переписка по спорным вопросам между сертифицированной организацией и органом по сертификации (при наличии);
- материалы дела по подтверждению соответствия организации-заявителя;
- отчет по периодической оценке сертифицированного объекта оценки соответствия (при наличии);
- другие материалы.

Совет по сертификации может принять следующие решения:

- признать жалобу обоснованной и отменить решение органа по сертификации;
- признать жалобу необоснованной;
- приостановить действие сертификата соответствия и определить сроки выполнения организацией соответствующих коррекций и корректирующих действий, установленных органом по сертификации;
- отменить действие выданного сертификата соответствия.

Решение Совета по сертификации оформляется протоколом. Форма протокола заседания Совета по сертификации приведена в Положении о Совете по сертификации.

Податель жалобы письменно уведомляется об окончании процесса рассмотрения жалобы и о принятом решении.

Необходимость и степень разглашения предмета жалобы и решения по ней орган по сертификации определяет вместе с организацией-заявителем или лицом, подавшим жалобу.

#### 4.2 Рассмотрение апелляций.

Поступившая апелляция обрабатывается ответственным за регистрацию входящей корреспонденции (ведение Книги замечаний и предложений) и передается руководителю организации на рассмотрение.

Руководитель организации или лицо его заменяющее определяет, относится ли апелляция к деятельности органа по сертификации.

Изменение №	Дата внесения изм.	Подпись и Ф.И.О. ответственного за СМ

Государственное предприятие «РЦОТ Минтруда и соцзащиты» Орган по сертификации продукции	Порядок обращения с жалобами и апелляциями	Редакция 01
	ДП ОСП 01-2022	Лист 6
		Листов 8

Если апелляция не относится к деятельности органа по сертификации, то податель апелляции, письменно уведомляется об этом.

Если апелляция, относится к деятельности органа по сертификации, она передается начальнику отдела сертификации продукции (ставится соответствующая резолюция), который назначает ответственного исполнителя (в виде резолюции) за рассмотрение апелляции и разработку мероприятий.

По запросу подателя апелляции, предоставляется информация о ходе ее рассмотрения.

Рассмотрение материалов по апелляции проводится Комитетом по защите беспристрастности, действующим в соответствии с Положением о Комитете по защите беспристрастности.

Комитет по защите беспристрастности рассматривает материалы по апелляции и доводит свое решение (рекомендации) по устранению причин появления апелляции до сведения органа по сертификации. При этом персонал, участвующий в процессе обращения с апелляциями, должен отличаться от того, который проводил соответствующие аудиты и принимал решения по сертификации, а также предоставлял консультирование или работал у заказчика (заявителя) в течение последних двух лет.

Решение (рекомендации) Комитета по защите беспристрастности оформляется протоколом. Форма протокола заседания Комитета по защите беспристрастности приведена в Положении о Комитете по защите беспристрастности.

При необоснованном невыполнении органом по сертификации рекомендаций Комитета по защите беспристрастности сведения передаются в орган по аккредитации Республики Беларусь.

Для принятия обоснованного решения по апелляции орган по аккредитации Республики Беларусь может осуществить следующие действия:

- назначить проведение внеплановой проверки (оценки) организации-заявителя для определения достоверности информации, указанной в апелляции (в том числе с оценкой организации учета реализованной продукции (выполненных строительных работ), условий хранения и(или) дополнительными лабораторными испытаниями);

- назначить проведение внеплановой периодической оценки компетентности за деятельностью органа по сертификации;

- принять иное обоснованное решение.

Податель апелляции письменно уведомляется об окончании процесса рассмотрения апелляции и о принятом решении.

Изменение №	Дата внесения изм.	Подпись и Ф.И.О. ответственного за СМ

Государственное предприятие «РЦОТ Минтруда и соцзащиты» Орган по сертификации продукции	Порядок обращения с жалобами и апелляциями		Редакция 01
	ДП ОСП 01-2022		Лист 7
			Листов 8

### Лист регистрации изменений

Изменение №	Адрес изменения		Номера листов			Дата внесения изменения	Подпись ответственного
			замененных	новых	аннулированных		
	№ раздела	№№ пунктов					

Изменение №	Дата внесения изм.	Подпись и Ф.И.О. ответственного за СМ

Государственное предприятие «РЦОТ Минтруда и соцзащиты» Орган по сертификации продукции	Порядок обращения с жалобами и апелляциями	Редакция 01
	ДП ОСП 01-2022	Лист 8
		Листов 8

### Лист ознакомления

ФИО сотрудника	Подпись сотрудника									
	Положение без измене- ний	С изменениями №								
		1	2	3	4	5	6	7	8	9

Изменение №	Дата внесения изм.	Подпись и Ф.И.О. ответственного за СМ